

DAFTAR PUSTAKA

- Adriana, F., Zainuddin, M. Z., HM, S., & Utha, R. (2022). *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Keputusan Pelanggan Untuk Menggunakan Jasa Salon Bunda Rida*. *Sultra Journal of Economic and Business*, 3(1), 57–68.
- Alfia Nur Annisa. (2022). *Efektivitas Program Sistem Informasi Kesejahteraan Elektronik (E-SIK) di Dinas Sosial Kota Surakarta*. Alfia Nur Annisa, Is Hadri Utomo. *Jurnal Mahasiswa Wacana Publik*, 2(2), 254–269.
- Amin, N. F., Garancang, S., & Abunawas, K. (2023). *Konsep Umum Populasi dan Sampel dalam Penelitian*. *Jurnal Pilar*, 14(1), 15–31.
- Balido, A. Z. S., & Agus Setiono, B. (2023). *Analisis Prosedur Pelayanan Penjualan Tiket Kapal Terhadap Kepuasan Penumpang Pada PT. Pelayaran Nasional Indonesia (PELNI) Cabang Surabaya*. *Jurnal Aplikasi Pelayaran Dan Kepelabuhanan*, 13(2), 76–88.
- Desy Fauziah, & Sisca Septiani. (2022). *Pengaruh Disiplin Kerja Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Rumah Makan Gandasari Cijantung Purwakarta*. *Jurnal Publikasi Ilmu Manajemen*, 1(3), 44–55.
- Dewi, P., & Oman, F. (2021). *Peran Pendidikan Kewarganegaraan Terhadap Pembentukan Karakter Siswa Kelas 5 dan 6 SD Dalam Penggunaan Tiktok. Pendekar : Jurnal Pendidikan Berkarakter*, 4(2), 45–49.
- E. Maznah Hijeriah, Variza Aditiya, R. A. (2022). *Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa PT Federal International Finance (FIF Group) Cabang Dumai*. *Jurnal Pendidikan Dan Konseling*, 4(2), 6419–6429.
- Firmansyah, D., & Dede. (2022). *Teknik Pengambilan Sampel Umum dalam Metodologi Penelitian: Literature Review*. *Jurnal Ilmiah Pendidikan Holistik (JIPH)*, 1(2), 85–114.
- Kester, A., Ong, S., German, J. D., Dangaran, P. C., Jethro, J., Paz, B., Roniel, R., & Macatangay, G. (2024). *Case Studies on Transport Policy Service quality and customer satisfaction analysis among motorcycle taxi transportation in the Philippines through Servqual dimensions and social exchange theory*. *Case Studies on Transport Policy*, 15(July 2023), 101139.
- Kurniadi, A., & Hadibrata, B. (2023). *Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Restoran Great Indonesia*. *Swot*, VII(2), 345–357.
- Kurniati, T., & Nurhayati, N. (2020). *Analisis Kredit Bermasalah Dilihat Dari Standar Non Performing Loan (Npl) Pada Pt. Bank Mandiri (Persero) Tbk*. *Inovator*, 9(1), 17.
- Nabila, A., & Widaningsih, S. (2022). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan*

- Pelanggan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA) Pada PT Intek Electrical Indonesia Area Sukabumi Tahun 2022*. E-Proceeding of Applied Science, 8(5), 510–514.
- Nadya, P., Krisnawati, S., Ketut Sunarwijaya, I., Santana, M., & Adiyadnya, P. (2022). *Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi Pada Lembaga Perkreditan Desa Di Kecamatan Kuta Selatan*. Jurnal Karisma, 4(3), 1–11.
- Nigatu, A. G., Belete, A. A., & Habtie, G. M. (2023). *Effects of automated teller machine service quality on customer satisfaction: Evidence from commercial bank of Ethiopia*. Heliyon, 9(8), e19132.
- Noviastuti, N., & Cahyadi, D. A. (2020). *Peran Reservasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Tamu Di Hotel Novotel Lampung*. Jurnal Nusantara (Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Perhotelan), 3(1), 31–37.
- Nuraina, N., Hamidah, A. N., Despal, D., & Taufik, E. (2022). *The perception of the farmer on dairy cooperative feed mill logistics service using customer satisfaction index (CSI) and importance-performance analysis (IPA)*. IOP Conference Series: Earth and Environmental Science, 1001(1).
- Nurhikma, T., Fauzi, A., Putri, S. C. T., Asmarani, D., Damayanti, V., & Thalitha, R. F. (2022). *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan Layanan Transportasi Online (Go-Jek): Kualitas Pelayanan, Harga Dan Kepuasan Konsumen*. Jurnal Ilmu Manajemen Terapan, 3(6), 646–656.
- Pamungkas, R. D. (2019). *Pengaruh citra merek, kepercayaan merek, dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas merek sepatu NIKE di Surabaya*. Journal of Business and Banking, 9(1), 37.
- Paputungan, T., Tamengkel, L. F., Walangitan, O. F. C., Bisnis, A., & Administrasi, J. I. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT JNE Kotamobagu*. Productivity, 2(5), 397–402.
- Ramdani, D., Supriatna, E., & Yuliani, W. (2023). *Validitas Dan Reliabilitas Angket Kematangan Emosi*. FOKUS (Kajian Bimbingan & Konseling Dalam Pendidikan), 6(3), 232.
- Reza Amri, H., Ridho Taufiq Subagio, & Kusnadi. (2020). *Penerapan Metode CSI untuk Pengukuran Tingkat Kepuasan Layanan Manajemen*. Jurnal Sistem Cerdas, 3(3), 241–252.
- Sa'adah, I., Mukson, M., & Ondho, Y. S. (2019). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Peternak dalam Pelayanan Inseminasi Buatan Menggunakan Analisis Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA)*. Jurnal Ekonomi Pertanian Dan Agribisnis, 3(3), 557–567.
- Setiawan, A. D., Yamani, A. Z., & Winati, F. D. (2022). *Pengukuran Kepuasan Konsumen Menggunakan Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance*

- Analysis (IPA) (Studi Kasus UMKM Ahul Saleh)*. Jurnal Teknologi Dan Manajemen Industri Terapan, 1(4), 286–295.
- Sopiyan, P. (2022). *Pengaruh Digital Marketing dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian*. Coopetition : Jurnal Ilmiah Manajemen, 13(2), 249–258.
- Sulistiyono, S., & Iskandar, R. (2023). *Measuring the Customer Satisfaction to Improve the Product Quality of Premium Seeds Produced by Bintang Asia based on the Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA)*. 03001, 1–17.
- Syamsudin, R. R., & Sukabumi, S. H. K. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Perawat terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III di Era Badan Penyelenggara Jaminan Sosial*. Jurnal Ekonomak, 8(3), 39–63.
- Widodo Mulyo Sanusi, & Sutopo Joko. (2018). *Metode Customer Satisfaction Index (CSI) Untuk Mengetahui Pola Kepuasan Pelanggan Pada E-Commerce Model Business to Customer*. Jurnal Informatika Upgris, 4(1), 38–45.
- Wulan Dari, P., & Sellyana, A. (2022). *Studi Kelayakan Kepuasan Pelanggan PAMSIMAS Bagan Keladi Berbasis Web Menggunakan Metode CSI (Customer Satisfaction Index)*. JUTEKINF (Jurnal Teknologi Komputer Dan Informasi), 10(2), 46–53.
- Zaenal Aripin, M. R. P. N. (2021). *Perilaku Bisnis: Etika Bisnis & Perilaku Konsumen*.



KARAWANG